

Formation Professionnelle

« FEEBAT Réno Réglo – Module 1 : La relation client avant signature du devis, règles et bonnes pratiques »

Public visé : Artisans, Entreprises du bâtiment titulaire ou visant un signe RGE.

Pré-requis : Maîtriser les fondamentaux de son métier.

Objectifs :

- Identifier les informations précontractuelles incontournables
- Distinguer supports de communication et documents précontractuels
- Reconnaître les pratiques « interdites » dans le monde de la rénovation énergétique
- Connaître les règles RGPD lors de la collecte d'information

Programme :

1. Les informations précontractuelles incontournables

- Distinguer les différents types de contextes de signature de vis
- Identifier les informations précontractuelles obligatoires selon le contexte
- Droit de rétractation

2. Distinction entre documents précontractuels et supports de communication

- Distinguer les informations précontractuelles des supports de communication
- Identifier les informations légales à indiquer sur les supports de communication

3. Les pratiques interdites dans le monde de la rénovation énergétique

- Reconnaître des pratiques trompeuses et agressives et les moyens pour les signaler
- Rappeler les règles relatives au démarchage téléphonique

4. Les règles RGPD

- Identifier les règles de recueil de données clients

5. Qualité des informations précontractuelles

- Fournir des informations précontractuelles complètes et en bonne et due forme

Moyens pédagogiques :

Présentation interactive, échanges d'expériences et questions-réponses, études de cas pratiques, quiz, film pédagogique...

Moyens d'évaluation :

Les stagiaires sont soumis à une évaluation de leur connaissance sous forme d'un QCM de 10 questions.

Moyens techniques :

- Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur
- Support de formation
- Zoom et Klaxoon pour les formations en distanciel

Formateur :

Mathilde de MATTEÏS : consultante formatrice accréditée par la cellule FEEBAT pour l'animation des modules de formation RENO REGLO.

Informations pratiques :

Lieu* :

En présentiel, au Centre de formation : TYeco² - Zone Artisanale de la Touche - 35890 BOURG DES COMPTES ou lieu selon programmation

En distanciel synchrone (avec formateur)

Durée : 3h30

Tarifs : 150€ HT et 180€ TTC

** Si vous avez besoin d'aménagements spécifiques pour accéder ou suivre une formation, n'hésitez pas à nous prévenir afin que nous prenions les mesures nécessaires.*